# Manual de Uso - Sistema AtosBPM

## Módulo Atendimento

*Atos* BPM v5.10

# Seja bem-vindo!

Prezado Cliente Embrase,

Visando a melhoria no atendimento de nossos clientes, a Embrase implantou o sistema Atos BPM (Atendimento ao Cliente) – Business Process Management.

O BPM – Gerenciamento de Processos de negócios é uma tecnologia que permite que a Embrase monitore todas as reclamações, sugestões e elogios de nossos clientes, com isso o atendimento se tornará mais dinâmico e preciso. Nossos clientes a partir de agora podem realizar reclamações, sugestões e elogios a partir de um simples acesso em nosso site / Portal do cliente.

Esse material tem o objetivo de demonstrar de uma maneira simples os procedimentos necessários para o uso desta ferramenta.

# Seja bem-vindo!

## Observações:

O login será o número do seu CNPJ ou CPF cadastrado na nossa base de dados. Este login visualizará todas as filiais do contrato.

O manual para o uso da ferramenta está disponível no portal do cliente, no campo canal de atendimento ao cliente.

Para mais informações ligue:

Canal de Atendimento ao Cliente: (11) 3879-5801

# Comunicado de Cliente

Navegando pela Portal do Cliente/Canal de Atendimento no site da Embrase, o usuário passa a ter acesso a um link que irá redirecioná-lo para uma tela de identificação. Após se identificar (CPF ou CNPJ), um formulário é apresentado para registrar um comunicado referente a determinado serviço.

Através deste formulário o cliente da Embrase tem a possibilidade de cadastrar um comunicado seja ele um elogio ou uma reclamação. A única restrição, é que ele possua seu CPF/CNPJ já cadastrado no sistema.

# Comunicado de Cliente

Home | Contato

Pesquisar

Embrase
Segurança & Serviços

| Embrase | Nossos Serviços | Área Social | Trabalhe Conosco | Portal do Cliente

HOME > Portal do Cliente > Canal de Atendimento

## Canal de Atendimento

**Formulário para acesso ao Cadastro de Comunicado**

Pessoa* Pessoa Jurídica

CNPJ* 99.999.999/9999-99

Acessar Página de Cadastro

### Notícias

Adriano Marchetto ganhou um Lexus no concurso cultural

A festa que marcou a grande final do Embrase Golf Tour teve seu ponto alto com a divulgação dos grandes... Mais »

Maior festa do golfe amador na final do Embrase Golf Tour

Adriano Marchetto ganhou um Lexus, Nick Salussolia um Rolex e os irmãos Helvécio e Geraldo Vieira uma viagem para a... Mais »

Embrase GolfCenter é reinaugurado com festa histórica

Wagner Martins, presidente da Embrase, e Antônio Carlos Padula, presidente da Federação Paulista de Golfe (FPG), receberam na noite do... Mais »

# Comunicado de Cliente

**Cadastrar Comunicado**

| Campo | Valor | |
|---|---|---|
| Razão Social | ADMINISTRADOR | 1 |
| Endereço do Cliente | AV. PAULISTA 1001 - SAO PAULO/SP | 1 |
| E-mail do Cliente | administrador@email.com | 1 |
| Telefone do Cliente | 9999-9978 | 1 |
| Assunto do Comunicado* | Selecione... | 2 |
| Tipo de Serviço* | Selecione... | 2 |
| Nome do Responsável* | | 2 |
| E-mail do Responsável* | | 2 |
| Telefone do Responsável* | | 2 |
| Tipo de Comunicado* | Selecione... | 2 |
| Sugestão | | 3 |
| Observação | | 3 |
| Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo?* | Selecione... | 2 |

Enviar

## 1. Campos Bloqueados

Os campos "Razão Social", "Endereço do Cliente", "E-mail do Cliente" e "Telefone do Cliente" são bloqueados para edição, sendo carregados automaticamente com base no CPF/CNPJ informado na tela anterior. Caso o registro não exista, será informada a tela de erro abaixo:

| | |
|---|---|
| Razão Social | ADMINISTRADOR |
| Endereço do Cliente | AV. PAULISTA 1001 - SAO PAULO/SP |
| E-mail do Cliente | administrador@email.com |
| Telefone do Cliente | 9999-9978 |

## 2. Campos Obrigatórios

Os campos "Assunto do Comunicado", "Tipo de Serviço", "Nome do Responsável", "E-mail do Responsável", "Telefone do Responsável", "Tipo de Comunicado" e "Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo" devem ser obrigatoriamente preenchidos.

Caso o usuário clique no botão "Enviar" sem preencher todos os campos obrigatórios, uma mensagem de alerta será exibida e o campo receberá o foco para digitação.

Exemplo:

## 2. Campos Obrigatórios

O campo "E-mail do Responsável" deve ser preenchido com o e-mail de quem deve ser notificado com os avisos do sistema durante o decorrer do processo. Neste campo é possível inserir mais de um endereço de e-mail separando-os com ponto e vírgula (;).

E-mail do Responsável* | financeiro@email.com;rh@email;com;diretoria@email.cor

## 2. Campos Obrigatórios

Caso seja selecionado o valor "Sim" para o campo "É Gerente de Contrato?", o campo "Gerente" irá aparecer como obrigatório.

| | |
|---|---|
| É Gerente de Contrato? * | Sim ▾ |
| Gerente * | |

## 2. Campos Obrigatórios

Caso o usuário selecione o campo "Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo?" com o valor "Sim", ele receberá um link após a finalização do processo no Atos para que possa avaliar o atendimento recebido.

Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo? * Sim

## 2. Campos Obrigatórios

No campo "Tipo de Comunicado" deve-se optar pelo valor "Reclamação" ou "Elogio". Após a seleção, um campo com este mesmo nome é apresentado no formulário como obrigatório.

Exemplos:

## 3. Campos Opcionais

Os campos "Sugestão" e "Observação" tem seu preenchimento opcional, portanto o usuário deve julgar se é necessário preenchê-los ou não.

Sugestão

Observação

# Comunicado de Cliente

Após o encerramento do processo no Atos, um e-mail é disparado para os clientes que selecionaram com o valor "Sim" o campo "Deseja avaliar o atendimento após finalizado o processo?". Neste e-mail consta um link para registro da avaliação.